

# 中国太平洋人寿保险股份有限公司

## 护享伴（1 年期）权益卡服务手册

感谢您选择中国太平洋人寿保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务。

本服务由太平洋寿险签约的第三方服务商为您提供在本服务手册中约定的以下健康管理服务：

- 院内护工服务
- 家庭医生服务
- 健康档案服务

本服务手册旨在帮助您了解上述服务的具体内容及申请流程，以便更好地维护您的权益。

中国太平洋人寿保险股份有限公司

2024 年 6 月

## 一、服务权益

| 服务项目/服务期限          | 1 年期                          |
|--------------------|-------------------------------|
| 院内护工服务             | 1 套<br>(注 1: 不含既往症客户, 限住院手术后) |
| 康居客房服务<br>(仅限异地就医) | 无                             |
| 陪诊服务<br>(4 小时)     | 无                             |
| 家庭医生服务<br>(仅首年)    | 无限次                           |
| 健康档案服务             | 无限次                           |

注：一年期院内护工服务需要限住院手术后方可使用，住院手术定义详见相关释义部分。

## 二、服务内容

### 1) 通用服务三项

院内护工服务：

在服务有效期内，护享伴权益卡持有人（以下简称“权益人”）在等待期后因遭受意外伤害事故或罹患疾病，并在网络范围内医院接受住院治疗的，且经我司指定的第三方服务商提供住院看护服务的，在每次住院看护期间中每日实际发生的必需且合理，可使用一套服务，单次护工服务1年期权益卡不超过6天5晚，多年期权益卡不超过8天7夜（不可拆分或累积使用），每天最长24小时。

家庭医生服务：

太医管家在权益激活后的首个服务年度为客户提供不限次的线上就医图文咨询服务，并且根据客户的住院情况匹配专病康复计划。

健康档案服务：

数字健康档案可以记录和管理客户的身体数据，如身高、体重、血压和心率等。它还能够让客户上传体检报告和线下就医记录，实现数字化和归档管理。通过数据趋势分析，它可以提

前预防慢病突破临界值，避免终身服药。

每套院内护工服务的流程依次包括：

- 1、住院指导 1 次：为权益人提供住院手续办理及注意事项相关咨询指导服务；
- 2、院内专业照护计划 1 次：匹配住院护工人选，规划每日服务项目及服务标准；
- 3、住院期间一对一专属护工服务 1 次：5 大服务内容（具体详见附件三住院护工服务内容清单），维护全病程生活品质单次服务时长不超过 8 天 7 晚（1 年期 6 天 5 晚、多年期 8 天 7 晚），不可拆分或累积；
- 4、住院期间护工管家跟踪服务 1 次：远程监督住院护工服务执行情况，评估是否需要调整照护计划及护工人员；
- 5、院后远程居家康复跟踪及指导 1 次：专业康复治疗师一对一远程电话进行康复指导。

注：每套院内护工服务流程中的具体权益不可拆分使用。

### 三、服务流程

#### 1) 激活流程：

路径 1：微信扫描二维码“太医管家”公众号，点击护享伴权益卡激活链接，填写卡密等信息进行激活并注册个人信息；

路径 2：打开太医管家小程序→我的→常用工具→权益卡激活，填写卡密等信息进行激活并注册个人信息；

路径 3：微信扫描实体卡背面激活二维码，填写个人信息并进行激活。

#### 2) 使用流程：

请至少提前 48 小时至“太医管家”小程序-我的-权益卡-护享伴权益卡-去使用申请服务/或拨打客服电话 400-068-6868 申请使用。

护工服务预约请注意：

1. 提交预约申请并上传相关申请材料（包括但不限于床头卡、住院手腕带，入院单，诊断报告）并保持电话畅通；
2. 材料评估时间：我方在您提交预约申请后的 24 小时内完成护工申请评估；（客户应保证提交的材料充分、准确，如审核发现客户材料提交有缺失和错误，我司将会要求客户重新补充护工服务申请材料，材料评估时间重新起算。）
3. 护工到岗时间：评估通过后 24 小时内护工到岗；

请注意接听 010/021 座机电话（请不要开启陌生号码拦截），报案如遇到问题请拨打客服电

话：4000686868。

#### 四、服务标准及服务说明

##### 服务标准

##### 1) 院内护工服务标准：

1. 服务团队：专家团队、护理服务经理、专属护工组成专业院内服务团队。
2. 每套服务提供入院前专业指导、院内专业照护计划书，提供住院期间专属护工服务、住院期间护工管家跟踪服务、院后远程居家康复及指导。
3. 我们保留对医院网络进行适当调整的权利(包括但不限于在运营过程中发现医院有恶意挂床、套取国家医保基金的行为，或者医院不允许外来护工进入，本院护工又协调不到的情形等)，具体以卡片背面二维码链接公示的最新医院网络为准。服务地域：院内护工服务的网络医院，覆盖全国 31 个省直辖市自治区，共计 2400+家公立三级医院。

院内护工服务医院网络：



##### 服务说明

##### 1) 激活规则说明

1. 权益人激活服务卡时的年龄需为 **3 周岁-70 周岁**，超过 **70 周岁** 则无法激活护享伴权益卡；
2. 护享伴权益卡应当在卡面激活有效期内激活，超出激活有效期自动失效，护享伴权益卡激活有效期请查看您卡面上的具体日期；
3. 服务卡有效期内，目前支持每名权益人最多激活两张护工类权益卡（两张 1 年期卡不可同时激活，两张多年期卡不可同时激活）。同时激活两张卡，服务卡有效期独立计算，不累计。如果权益人有 2 张卡片同时处于有效期内，在同一次住院中，客户仅能使用其中一张权益卡的权益。（护工类权益卡范围包括“护享伴”权益卡、“陪护无忧”权益卡），如客户在申

请护工服务的过程中存在使用多张 1 年期护工类权益卡或者使用多张多年期护工类权益卡的情况，我司有权拒绝服务；

（举例 1：若客户已激活一张 1 年期卡，则客户不能再同时激活一张 1 年期卡，但是客户可以至多再激活一张多年期卡。1 年期卡指“护享伴”1 年期卡及“陪护无忧”1 年期卡，多年期卡指“护享伴”3、5、6 年期卡、“陪护无忧”指 5、10、15 年期卡。）

（举例 2：若客户已激活一张多年期卡，则客户不能再同时激活一张多年期卡，但是客户可以至多再激活一张 1 年期卡。1 年期卡指“护享伴”1 年期卡及“陪护无忧”1 年期卡，多年期卡指“护享伴”3、5、6 年期卡、“陪护无忧”指 5、10、15 年期卡。）

4. 本权益卡服务对象仅限处于有效状态的太平洋保险长险（保险期间大于 1 年、不包含“安享百万”医疗险）保单的投保人或被保险人，为了核实您是否属于服务对象范围，我们有权将您的身份信息发送至太平洋保险以供核实。

## 2) 院内护工服务使用规则

1. 护享伴权益卡的等待期为 30 天，服务申请需先激活，激活次日起算过 30 天等待期后才可申请，等待期内入院的无法使用护享伴权益卡所包含的护工服务权益、康居客房服务权益、陪诊服务权益。本卡不挂失、不找零、不兑换现金、不退换，激活成功后不可修改权益人信息。
2. 服务费用不包含就医所产生的挂号费、诊疗费、药费等相关费用。
3. 为保证最大时长限度使用护工服务，建议权益人确认住院日期后第一时间提交预约。服务管家将在收到预约后的 24 小时内联系权益人补齐材料并评估，通过评估后 24 小时内为权益人匹配护工并到岗服务。
4. 在服务承诺的医院范围内，如因第三方服务商原因无法为权益人安排专属院内护工服务的，第三方服务商将提供同等价值的替换服务或者实物（具体以沟通为准）。如因权益人未提前 48 小时申请服务，或非第三方服务商原因（如因公共卫生原因医院管控、地震、洪水、战争、下述免责条款等范围内的不可抗力因素）无法提供护工服务，第三方服务商不承担责任，不在上述赔偿范围内。
5. 如需变更/取消已预约的服务，权益人需提前 12 小时联系第三方服务商。若客户未按照规定时间内提出变更护工服务时间或取消护工服务的申请并且护工已经到院，则本次护工服务权益视作已使用。
6. 住院专属护工服务需权益人或其家属签字确认方可执行。
7. 如因医院规定、疫情管理等客观原因，导致外部护工无法进入，则无法安排“一对一护

工”服务，服务方将为权益人安排院内护工“一对多”服务，客户若不同意“一对多”服务的情况，服务商将不予赔偿。该次权益视为已使用。

8. 多年期卡（包括“护享伴”权益卡与“陪护无忧”权益卡）的护工服务，在前次护工服务完成且出院间隔 20 天后方可申请下次护工服务，如客户在出院后间隔 20 天后再次提出住院护工申请，请客户提供：二次住院门诊单、病例、住院单、手环、前一次出院的住院记录，病历本，出院小结，出院医嘱等材料供审核，如审核为分解住院，则不提供服务。如客户在申请护工服务的过程中存在使用多张 1 年期护工类权益卡或者使用多张多年期护工类权益卡的情况，我司有权拒绝服务。
9. 1 年期权益卡既往症的客户不可以申请护工服务。（客户在激活权益卡前或者激活权益卡后且在等待期内确诊的疾病属于既往症，等待期后因激活权益卡前或者激活权益卡后等待期内所确诊的疾病（包括转移或者复发）导致的住院，我司有权拒绝提供护工服务。）

## 五、服务期限

服务期限：权益人拥有本合同的服务权益，从激活之日起算，服务期限同卡片约定的服务年期；根据产品规格享受服务次数，所有服务权益使用完毕，则视为服务提早终止。

## 六、免责说明

### 1) 院内护工服务风险免责说明

服务商服务人员仅提供护工服务，服务人员无法提供包括但不限于以下事项在内的属于医护人员执业许可的专业性医疗服务行为：

1. 注射类给药法，包括皮下注射法，肌肉注射法，静脉注射法，行穿刺静脉输液法。
2. 各类导管的插管与拔管，包括中心静脉 PICC 留置导管，导尿管，鼻饲管，人工气道插管，术后留置引流管，人工造口管，腹透或血透导管等介入性导管。
3. 导管吸痰术。
4. 深度伤口换药，例如经专业人员评估的深度达到骨骼肌与肉组织的伤口或三度以上烧伤烫伤伤口，深度手术崩裂伤口，人工造口周围溃疡性伤口。
5. 未明确医嘱或病史不明者，经肛门或阴道给药法。如：开塞露，灌肠等。
6. 对脊椎损伤史的患者，禁止单人操作床上翻身搬运移位。
7. 部分中度风险操作必须在明确的医生医嘱指导下进行，操作中必需采取双人核对制度。

例如：通过 PICC 静脉留置针给予药物治疗或肠外营养；非持续性低浓度氧气吸入疗法；膀胱冲洗；留置鼻饲管鼻饲法。

## 2) 院内护工服务免责范围

任何在下列期间发生的或因下列情形之一，将无法申请服务：

1. 入住的医院为非网络内医院，无法申请服务；
2. 申请权益超过当年服务权益次数，无法申请服务；
3. 由于服务对象患有医学可证明的传染性疾病（具体详见附件四）、精神和行为障碍等可能对服务商服务人员造成人身及财产损害的疾病，其他包括遗传性疾病、先天性畸形、变形或染色体异常，各种原因所致的一种丧失生理、意识和交流功能后的临床状态，并且该状态已持续 30 天以上；或处于可对服务商服务人员造成人身及财产损害的状态时，服务商可拒绝为服务对象提供服务，并无须承担相关赔偿责任；
4. 服务对象为孕产期，无法申请服务，如怀孕（含宫外孕）、流产、分娩（含剖腹产）、避孕、绝育手术、治疗不孕不育症、人工受孕及由此导致的并发症等；
5. 传染病医院、精神心理医院，康宁医院、老年医院、眼科医院、口腔医院、整形医院等；
6. 中医科、针灸科、康复科等；
7. 阿尔茨海默症患者、植物人、脑出血、体检、隔离治疗、休养、静养、戒酒、戒毒人员、生活不能自理且床旁有心电监护的病人等；
8. 未成年人住院期间，如需安排护工的，必须至少有一位直系亲属陪护情况下方可安排，婴幼儿住院期间，需由院内专业护士提供护理，不可提供护工服务；
9. 不合理的二次入院，即因分解住院导致的再次入院（“二次住院”、“分解住院”见相关释义部分）；
10. 医美等美容类项目无法申请服务；
11. 特需病房、医院国际部病房、外宾病房或其它不属于基本医疗保险范畴的高等级病房入住无法申请服务；
12. 住院过程中 1 日内未接受与入院诊断相关的检查和治疗，或 1 日内住院不满 24 小时，但遵医嘱到外院接受临时诊疗的除外；
13. 其他不合理的住院，包括在住院期间连续若干日无任何治疗，只发生护理费、床位费等情况；
14. 以下情况：危、重症（包含下达病危通知的情况）、ICU 或 CCU 或因急诊入院在急诊留观室者或急诊病房的情况、入院康复治疗相关、休养或疗养、健康体检、隔离治疗；康

复治疗辅助装置或用具（包括义肢、轮椅、拐杖、助听器、眼镜或隐性眼镜、义眼、矫形支架等）及其安装、非处方医疗器械及其安装，无法申请服务；

15. 服务对象在临时病床（非病房病床：例如走道内的加床）、留观病床、留观室的情形将无法申请服务；
16. 权益人处于 30 天等待期内发生入院的情形，无法申请服务；
17. 第三方服务商和医疗服务形式以外发生的看护费用；不属于我司指定或认可的第三方服务商发生的看护费用；
18. 由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件；战争、军事行动、暴乱或者武装叛乱；核爆炸、核辐射或者核污染、化学污染等）导致服务商不能落实服务的，服务商当次服务免责，并为服务对象保留当次服务权益；
19. 因在服务安排过程中，无法联系到权益人的情形，如连续两天未接听服务安排来电，短信提醒通知不予回复、登记的手机号码错误，停机等因权益人原因无法提供服务的，服务商当次服务免责，此类情况当次服务权益不予保留；
20. 因服务对象及其家属未如实告知病情造成不良后果的，权益人不得因此要求服务商承担责任；
21. 如服务商服务人员按照规范操作，服务商不承担因服务对象病情变化等造成的相关或全部的法律风险；
22. 本服务提供的任何专业建议仅供参考，服务商不承担由于第三方操作错误引发的一切后果；
23. 服务对象应明确告知服务需求，如服务对象未告知服务商服务人员其服务需求而造成的不良后果的，服务商不负任何责任；
24. 服务对象应妥善保管任何私人物品，若发生失窃饰品、手机、钱包、衣物、书籍等事件，请即刻寻求医院保卫部门帮助或向公安机关报案；
25. 下列非因服务商原因所引起的伤害及事故，服务商不承担责任：
  - ①服务对象因精神失常、情绪失控等原因导致意外伤亡（包括但不限于自杀、自残等）；
  - ②服务对象自行离开医院或医疗机构、因吵架、斗殴、酗酒等引起的不良后果；
  - ③服务对象不遵医嘱擅自改变饮食、擅自活动。
26. 本权益卡仅供太平洋保险客户使用，非太平洋保险授权的正规渠道获取的权益卡无法申请包括护工服务在内的各项服务。必要时，我们有权在您行权时请您提供包括但不限于以下材料以保证您的权益能正常使用：寿险机构所在的省份、城市、寿险机构名称、

代理人姓名、工号等；如判断您不是通过正规渠道获取的权益卡，我们有权拒绝服务。

## 七、注意事项

1) 护享伴权益卡仅限护享伴权益卡权益人本人使用，激活后不可转让给他人；本服务不可转售。若本公司查明使用本服务的非权益人本人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。

2) 如权益人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，本服务申请可由其监护人代其申请。

3) 本服务由本公司委托的第三方服务商为您提供，若您与第三方服务商因服务而产生任何纠纷，本公司会尽力协调您与第三方服务商依据相关法律法规解决纠纷，但不承担任何法律责任。

4) 本公司保留调整第三方服务商的权利。

5) 本公司尊重并保护您的隐私权，未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第三方。为了更好的为您提供服务，本公司及授权供应商可能会就您申请的服务向您询问姓名、性别、电话号码、地址、服务医院、住院科室、入院诊断、期望护工服务日期等为您提供服务所必需的信息，您有权决定是否提供相关信息，但本公司不承担由信息不全导致您的损失。

6) 我公司将按照相关法律法规依法保护您的个人信息安全，但以下情形下的信息披露和提供，我司将不承担相关法律责任：

1. 您将您的信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的个人信息泄露。
2. 根据相关法律法规、法院或仲裁机构的命令或裁决、政府相关部门的命令或要求而在必须披露的范围内进行的信息披露。
3. 由于权益人个人计算机或移动设备在未访问我司健康服务过程中，遭受黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等情况。
4. 您须安全使用账户，妥善保存用户名、密码，对保管不善造成的损失我司不承担责任。如果在共享环境下或在电脑被远程监控的情况下登录太平洋保险网站或 APP，由此造成的损失我司不承担责任。
5. 我司不允许您使用他人身份信息注册，否则，因此产生的法律责任将由您本人承担，给他人造成损失的，您应给予赔偿。

6. 其他相关法律法规规定的其他情形。
7. 由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担。
8. 对于本公司合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。
9. 单项健康服务适用于不同的场景，服务标准、流程及说明会有变动，结合实际使用场景另行约定。
10. 本公司保留对健康管理服务内容变更、停止或增加的权利。